

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
LAYANAN JASA JALUR NUGRAHA
EKAKURIR DI SURABAYA**



OLEH:

**EDWIN JUANSON
3103012096**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
LAYANAN JASA JALUR NUGRAHA
EKAKURIR DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH:

**EDWIN JUANSON
3103012096**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

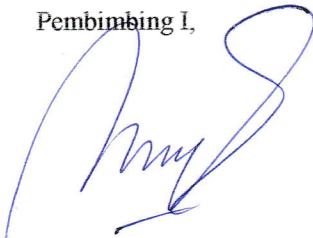
**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* PADA
LAYANAN JASA JALUR NUGRAHA
EKAKURIR DI SURABAYA**

OLEH:

**EDWIN JUANSON
3103012096**

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,

A blue ink signature, likely belonging to Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S.

**Dra. Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S
NIK. 311.83.0099**

Tanggal: 12/07/2016

Pembimbing II,

A blue ink signature, likely belonging to Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM.

**Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM
NIK. 311.95.0230**

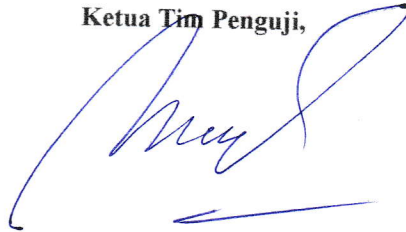
Tanggal: 12/07/2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: **Edwin Juanson** NRP: **3103012096**.

Telah diuji pada tanggal **28 Juli 2016** dan dinyatakan **Lulus** oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,



Dra, Ec. Sri Yunan Budiarsi, M.S

NIK. 311.83.0099

Mengetahui:

Dekan,

Ketua Jurusan,



Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM
NIK. 321.99.0370



Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si.
NIK. 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edwin Juanson

NRP : 3103012096

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir di Surabaya

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juli 2016

Yang Menyatakan,



(Edwin Juanson)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir di Surabaya”, untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, SE., MM selaku Dekan dan Bapak Yulius Koesworo, Drs.Ec., MM selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis *Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Bapak Robertus Sigit H.L., SE., M.Sc. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Sri Yunan Budiarsi, SE., MS selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran yang bermanfaat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis jurusan Manajemen, khususnya, Ibu Dr. Christina Esti Susanti, SE., MM., CPM(AP), Ibu

Dra. Ec. Ninuk Muljani, MM, dan Bapak Hendro Susanto, SE., MM yang telah memberikan seluruh ilmu pemasaran yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat, serta doa tak terhingga bagi penulis selama ini untuk tetap berjuang menyelesaikan studi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih memiliki kelemahan ataupun kekurangan, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga, dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu, penulis tidak menutup kemungkinan adanya saran dan kritik dari semua pihak, dengan harapan dapat menyempurnakan penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat dan berguna bagi pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 13 Juli 2016

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. <i>Customer Satisfaction</i>	8
2.1.3. <i>Customer Trust</i>	10
2.1.4. <i>Customer Loyalty</i>	12

2.3. Hubungan Antar Variabel	13
2.4. Model Penelitian	14
2.5. Hipotesis	15
BAB 3. METODE PENELITIAN	16
3.1. Jenis Penelitian	16
3.2. Identifikasi Variabel	16
3.3. Definisi Operasional Variabel	16
3.4. Pengukuran Variabel	18
3.5. Jenis Data dan Sumber Data	19
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data	19
3.7. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	19
3.8. Teknik Analisis Data	21
BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Sampel Penelitian	26
4.2. Karakteristik Responden	26
4.3. Deskripsi Data	27
4.4. Analisis Data SEM	31
4.4.1. Uji Validitas	31
4.4.2. Uji Reliabilitas	33
4.4.3. Uji Normalitas	37
4.4.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model	38
4.4.5. Persamaan Struktural	39
4.4.6. Pengujian Hipotesis	40
4.5. Pembahasan	41
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1. Simpulan	44
5.2. Saran	44

DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1: Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Saat Ini	7
Tabel 3.1: Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	24
Tabel 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	26
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	27
Tabel 4.3: Interval Rata-rata Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.4: Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	28
Tabel 4.5: Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i>	30
Tabel 4.6: Statistik Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	30
Tabel 4.7: Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	32
Tabel 4.8: Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	33
Tabel 4.9: Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Customer Trust</i>	35
Tabel 4.10: Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas <i>Customer Loyalty</i>	36
Tabel 4.11: Hasil <i>Univariate Normality</i>	37
Tabel 4.12: Hasil <i>Multivariate Normality</i>	38
Tabel 4.13: Pengujian Model <i>Fit</i>	38
Tabel 4.14: Pengujian Hipotesis	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	14

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Karakteristik Responden
- Lampiran 3a. Jawaban Responden Tentang Variabel *Customer Satisfaction*
- Lampiran 3b. Jawaban Responden Tentang Variabel *Customer Trust* dan
Customer Loyalty
- Lampiran 4. Statistik Karakteristik Responden
- Lampiran 5. Statistik Deskriptif
- Lampiran 6. Uji Normalitas
- Lampiran 7. SEM (*Structural Equation Modeling*)
- Lampiran 8. Gambar Estimates
- Lampiran 9. Gambar Standardized Solution
- Lampiran 10. Gambar *t*-Values

Pengaruh *Customer Satisfaction* dan *Customer Trust* terhadap *Customer Loyalty* pada Layanan Jasa Jalur Nugraha Ekakurir di Surabaya

ABSTRAK

Bertambah banyaknya jumlah bisnis kurir di Indonesia membuat persaingan usaha semakin ketat. Hal ini merupakan tantangan bagi perusahaan kurir di Indonesia dalam menjaga keberlangsungannya. Dalam mengatasi hal tersebut, para pengusaha berlomba-lomba menciptakan inovasi dan peningkatan pelayanan dalam mengembangkan bisnisnya, demi meningkatkan loyalitas, kepercayaan dan kepuasan konsumen.

Penelitian ini ingin mengetahui dan menjelaskan pengaruh *customer satisfaction* dan *customer trust* terhadap *customer loyalty* pada layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir di Surabaya. Penelitian ini mengambil 240 responden dari konsumen JNE di Surabaya sebagai sampelnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) dan menggunakan program LISREL.

Hasil dari penelitian ini membuktikan adanya pengaruh positif *customer satisfaction* dan *customer trust* secara signifikan terhadap *customer loyalty* pada layanan jasa Jalur Nugraha Ekakurir Surabaya.

Kata kunci: *Customer Satisfaction; Customer Trust; Customer Loyalty.*

The Effect of Customer Satisfaction and Customer Trust to Customer loyalty in Service of Jalur Nugraha Ekakurir Surabaya

ABSTRACT

The increased number of courier business in Indonesia make the competition tighter. This is a challenge for courier companies in Indonesia to maintain continuity. To overcome these issues, entrepreneurs trying to create innovation and increase service in developing business, to gain customer loyalty, customer trust and customer satisfaction.

This research aim is to understand and explain the influence of customer satisfaction and customer trust to customer loyalty in service of Jalur Nugraha Ekakurir Surabaya. The research sample are 240 JNE customer as responden in Surabaya. Technique analysis the data used was SEM (Structural Equation Modelling) and using LISREL program.

The finding is proven there is positive influence of customer satisfaction and customer trust to customer loyalty significantly in service of Jalur Nugraha Ekakurir Surabaya.

Keywords: *Customer Satisfaction; Customer Trust; Customer Loyalty.*